



SIMBOL

7. Jahrgang, Nr. 1
August 2004

7° anno, n° 1
Agosto 2004

**MITTEILUNGSBLATT FÜR DIE LANDESBEDIENSTETEN
PERIODICO DI INFORMAZIONE PER I DIPENDENTI PROVINCIALI**

Landesrat Thomas Widmann stellt sich vor

Seit Dezember 2003 haben wir einen neuen Landesrat für Personal. Simbol möchte die Gelegenheit wahrnehmen, den Landesrat etwas näher kennen zu lernen und ihn den Leserinnen und Lesern von Simbol vorzustellen.

■ Thomas Widmann wurde am 16. September 1959 in Bozen geboren. Er ist verheiratet, hat vier Söhne und lebt im Bergdorf Afig bei Jenesien auf einem Bauernhof, den er als Pilotprojekt führt und mit Obstbau in Höhenlagen Alternativen für die kriselnde Berglandwirtschaft erprobt. Widmann studierte an der Boku in Wien Agrarökonomie. Seine Studienzeite finanzierte er sich durch diverse Beschäftigungen, unter anderem im Handwerksbereich (u.a. Maler), als Taxifahrer, Skilehrer und Skilehrer-Ausbildner, als Hochtouren- und Mountainbike-Führer. Während der zweijährigen Studienunterbrechung von 1987 bis 1989 war er Mitbegründer des bekannten Münchner "Bike"-Magazins, wo er seine publizistische Ausbildung erfuhr; zugleich sportliches Engagement als Skirennfahrer, Mountainbike-Rennfahrer (Europameisterschaften) und Tätigkeit als Stuntman (Willy-Bogner-Film "Feuer, Eis und Dynamit").

Sein beruflicher Werdegang begann 1989 als Direktionsassistent beim Südtiroler Bauernbund; ab 1991 für zwei Jahre Vize- und dann bis 1997 Direktor des Bauernbundes.

Von 1997 war er Landessekretär der Südtiroler Volkspartei, bis er im Oktober 2003 in den Landtag gewählt und im Dezember 2003 in die Landesregierung berufen wurde. Seine Bereiche sind Personal, Tourismus und Mobilität.

Mit Leidenschaft pflegt er seine Hobbies: Skifahren, Radfahren, Motocross, Bergwandern und Klettern sowie alles andere, was mit Sport zu tun hat. Sein Interesse gilt weiters seinem Weinkeller, der Literatur und der Musik.

Wissen an erster Stelle

Simbol führte kürzlich ein Gespräch mit dem Landesrat für Personalwesen Thomas Widmann.

Simbol: Herr Widmann, Sie sind seit Dezember 2003 Landesrat für Personalwesen, und haben gleich angekündigt, eine Imagekampagne zu starten, welche Aktionen möchten Sie da genau setzen?

Landesrat Widmann: Erstmals begrüße ich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr herzlich und freue mich mit ihnen gemeinsam die nächsten Jahre zu arbeiten. Die wesentlichen Erfolgsfaktoren eines Unternehmens sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dies gilt auch für die öffentliche Verwaltung, denn die Bürgerinnen und Bürger bewerten die Qualität der öffentlichen Verwaltung an den Mitarbeitern. Und ich glaube, dass die Dienstleistungen sehr gut funktionieren und die einzelnen Abteilungen sehr professionelle Arbeit leisten. Und das möchte ich aufzeigen. Lassen Sie mich nur zwei Beispiele aus meinem Ressort anbringen: wir waren die erste Provinz in Italien, die die Führerscheinprüfungen für Kleinkraftfahrzeuge durchgeführt hat, die anderen Provinzen hinken noch ziemlich nach, obwohl das Gesetz mit 1. Juli in Kraft getreten ist. Ein anderes Beispiel ist der Info-Point der Personalabteilung. Es gibt aber noch viele andere Beispiele mehr.

Simbol: Welche Schwerpunkte haben Sie sich für die nächsten Jahre als Personallandesrat gesetzt?



Landesrat Widmann: Die Welt verändert sich und damit die Anforderungen an den Menschen und dessen Lebens- und Wirtschaftsräume. Zählten früher Kapital und Arbeit, steht nun das Wissen an erster Stelle. Eigeninitiative, Teamarbeit sowie Kommunikationsfähigkeit sind gefordert. Die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen und das erworbene Wissen wird zum zentralen Moment der Wettbewerbskraft. Dieser Herausforderung hat sich die Landesverwaltung bereits in den letzten Jahren gestellt und natürlich gilt es auch hier weiterzuarbeiten. Ein weiterer wichtiger Schwerpunkt ist die Vereinbarkeit von Familie und Beruf weiterhin voranzutreiben und Maßnahmen zu setzen. Neue Arbeitsformen wie – Projektarbeit, Teamarbeit und Telearbeit haben schon seit einiger Zeit Eingang gefunden. Auch verschiedene Arbeitszeitmodelle wie Gleitzeit und vor allem die Teilzeit, sind in der Landesverwaltung zur Realität geworden.

In diesen Bereichen gilt es auch in Zukunft die Kraft zu investieren.

Simbol: Danke für das Gespräch!

LAUFENDE VERTRAGSVERHANDLUNGEN

■ Berufsbilder

Seit längerer Zeit laufen die Verhandlungen zur Anpassung einiger Berufsbilder, um vor allem den Änderungen bei den akademischen Studientiteln und den Berufsqualifikationen Rechnung zu tragen. Auch für die Sekretariatsassistenten ist ein weiteres Kontingent für den Aufstieg in die 5. Funktionsebene geplant. Mit der Mehrheit der Gewerkschaften war vereinbart worden, noch im Juli das bisherige Verhandlungsergebnis als Vertrag zu unterzeichnen und umzusetzen. Leider haben die Gewerkschaften ihre Zusage zurückgenommen.

Verhandlungen zur Einstufung des Kindergartenpersonals

Diese Verhandlungen wurden kurz vor den Landtagswahlen unterbrochen und nachher wieder aufgenommen. Die Landesregierung hat sich in der Zwischenzeit damit einverstanden erklärt, ein einheitliches Berufsbild für die Kindergärtnerin mit Maturadiplom und für jene mit Laureat sowie für die pädagogische Mitarbeiterin einzuführen. Letztgenanntes Berufsbild umfasst in Zukunft sowohl die bisherige Kindergartenassistentin mit entsprechender Zusatzausbildung nach der Mittelschule als auch jene im Besitze des Maturadiploms des pädagogischen Gymnasiums. In einigen Jahren wird nur mehr dieses Maturadiplom die einzige gültige Voraussetzung für die Aufnahme ins neue Berufsbild der pädagogischen Mitarbeiterin sein. Die Landesregierung besteht aber darauf, dass weiterhin getrennte Gehaltsstufen für die beiden Berufsbilder Kindergärtnerin und pädagogische Mitarbeiterin bestehen bleiben, auch wenn sie bereit ist, dem Personal im Dienst im Besitze der alten und kürzeren Berufsausbildung eine beschränkte gehaltsmäßige Besserstellung einzugestehen.

Laut Vorstellung der Landesregierung soll für das neu aufzunehmende Kindergarten- und Berufsschulpersonal das nicht im Besitze des Zweisprachigkeitsnachweises ist, ein Gehaltsabschlag eingeführt werden, um den bestehenden Gehaltsunterschied gegenüber dem Lehrpersonal der Grund-, Mittel- und Oberschulen ohne Zweisprachigkeitsnachweis wenigstens zum Teil abzuschwächen.

Die Zweisprachigkeitszulage dieses Personals macht monatlich zwischen 138,53 und 207,79 € brutto aus.

Es wird noch einige Verhandlungsrunden brauchen, bis eine für die Landesregierung kostenmäßig vertretbare Einigung mit den Gewerkschaften erzielt werden kann. Die Aufgaben der pädagogischen Mitarbeiterin sind außerdem auch noch mit dem Gemeindenverband abzuklären. Sollten nämlich die Reinigungsarbeiten im Kindergarten nicht ins Berufsbild der pädagogischen Mitarbeiterin aufgenommen werden, müssten die Gemeinden zur Gänze dafür aufkommen.

Diese verlangen als Gegenleistung einen entsprechenden Finanzausgleich durch das Land. Es ist also noch einiges abzuklären.

Verhandlungen zur Arbeitszeit

Der bereichsübergreifende Kollektivvertrag überlässt es dem jeweiligen Bereichsvertrag, flexible Arbeitszeitmodelle einzuführen. Dies gilt insbesondere für die Teilzeitarbeit, für die Flexibilisierung der Arbeitszeiten, inbegriffen die Einführung einer Jahresarbeitszeit mit flexibler Arbeitszeiteinteilung während des Jahres, die Einführung eines Sabatjahres, das Zeitkonto und die Telearbeit. Die entsprechenden Verhandlungen laufen bereits und dürften innerhalb des Jahres 2004 abgeschlossen werden.

Verhandlungen zum Lehrervertrag und Einheitlicher Schulvertrag

Im Juli wurde der Lehrervertrag unterzeichnet, der im wesentlichen die Anpassung der Gehälter des Lehrpersonals der Grund-, Mittel- und Oberschulen Südtirols an jene des Landespersonals laut bereichsübergreifenden Kollektivvertrages vom 01.08.2002 beinhaltet. In Angriff genommen wurden inzwischen auch die Verhandlungen, um diesem Lehrpersonal die Möglichkeit des Beitritts zum Zusatzrentenfond Laborfonds zu ermöglichen. Zum Unterschied vom Landespersonal, das bereits seit dem Jahre 1999 dem Laborfond beitreten konnte, wird das Lehrpersonal aller Wahrscheinlichkeit nach erst mit Beginn des Jahres 2004 diesem Fond beitreten können.

Im Herbst sollen auch die Verhandlungen für einen einheitlichen Schulvertrag für das gesamte Lehrpersonal sowohl des Landes als auch der Grund-, Mittel- und Oberschulen Südtirols in Angriff genommen werden. Im

Zuge dieses Vertrages soll für das gesamte Lehrpersonal eine einheitliche Gehaltsstruktur eingeführt werden. Dadurch kann vermieden werden, dass auf Grund von Vergleichen zwischen den konkret im jeweiligen Monat bezogenen Gehältern der Eindruck unterschiedlicher Behandlungen entsteht, wie dies bisher aufgrund der grundverschiedenen Gehaltsstruktur der Fall ist. Dies ist vor allem darauf zurückzuführen, dass das Lehrpersonal der Grund-, Mittel- und Oberschulen Südtirols eine Landeszulage bezieht, deren Jahresbetrag in 10 Monaten und nicht in 13 Monaten ausbezahlt wird.

KURZ NOTIERT



Die Tageszeitung "Dolomiten" brachte am Montag, 19. Juli 2004 einen Kurzbericht über die Verurteilung zu zehn Monaten Haft eines Landesbeamten der Provinz Trient, der während der Dienstzeit mehrmals kürzere private Telefonate geführt hatte. Das Kassationsgericht hat in letzter Instanz die Verurteilung und den Grundsatz bestätigt, dass die Benützung des Telefons am Arbeitsplatz für private Gespräche außer im Dringlichkeitsfalle nicht erlaubt ist. Es sei bemerkt, dass auch die Gespräche mit dem eigenen Handy zum Schaden der öffentlichen Verwaltung gereichen können, weil sie während der vom Arbeitgeber bezahlten Arbeitszeit erfolgen.

SIMBOL

Mitteilungsblatt für die Landesbediensteten
Herausgeber:

Südtiroler Landesregierung

Schriftleitung und Redaktion:

Info-Team der Personalabteilung der

Südtiroler Landesregierung:

Dr. Manuela Pierotti, Evi Christoforetti Geier

Sitz der Redaktion:

39100 Bozen - Rittner Str. 13 - 1. Stock

Tel. 0471 41 21 53, Fax 0471 41 21 59

E-Mail: Personalentwicklung@provinz.bz.it

eva.christoforetti@provinz.bz.it

Verantwortlicher Schriftleiter:

Dr. Franz Volgger - Landespresseamt

Fotos:

Archiv JUNG & C./Bozen, www.jung.it, Personalabteilung

Grafische Gestaltung und Layout:

JUNG & C./Bozen, www.jung.it

Druck:

Tezzele Print srl, Leifers

Genehmigung:

Eingetragen beim Landesgericht Bozen

unter Nr. 1/98 vom 20.02.1998

Jahrgang VII - Nr. 1 - August 2004

DIE PERSONALABTEILUNG IST ONLINE! - "NA GUT. UND WAS IST DARAN NEU?"

Seit Montag, den 14. Juni 2004 zeigt sich die Personalabteilung im Internet und Intranet in einem neuen Layout und mit neuen Inhalten.

■ Seit Montag, den 14. Juni 2004 zeigt sich die Personalabteilung im Internet (www.provinz.bz.it/personal) und Intranet in einem neuen Layout und mit neuen Inhalten. Damit wurde die erste Phase des Projektes Webpage abgeschlossen. In dieser ersten Phase wurde eine Seite erstellt, die besonders auf jene Bürger zugeschnitten ist, die (noch) nicht der Landesverwaltung angehören. Jedermann kann über die Seite Einsicht in die konkreten Stellenangebote und Wettbewerbe nehmen, dort die Formulare und Rechtsgrundlagen herunterladen. Auch kann man online Einsicht in einige Rangordnungen und die Ergebnisse der Wettbewerbe nehmen.

Mit der zweiten Phase eröffnet sich nunmehr ein ehrgeiziges Projekt: Über Intranet und Passwortzugang soll allen Bediensteten der Zugang zu Informationen, Formularen und zur Beratung (Beantwortung von Fragen zur Personalordnung) eröffnet werden. In der Über-

gangsphase stellen wir jedoch schon jetzt auf unserer neuen Seite Informationen für das Landespersonal ins Netz. Über den Wegweiser "Ämter der Abteilung Personal" findet man schnell und unkompliziert alle Ämter mit den spezifischen Informationen.

Über den Link "Aktuelles" auf der Startseite kann man auf unsere aktuellen Hinweise zu den Neuigkeiten aus der Personalabteilung, zu Fristen und Mitteilungen zugreifen. Wir möchten so die Distanz zu unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verringern und unserem Leitbild wieder ein wenig mehr gerecht werden.

Die letzte und dritte Phase des Projektes ist der Konkretisierung des e-government gewidmet. In dieser Phase werden Möglichkeiten für die Onlineabwicklung von Anträgen und Bewerbungen geschaffen.

In den kommenden Monaten werden sich die Ämter nach und nach mit ihren neuen Start-

seiten präsentieren und weitere Informationen ins Netz stellen.

Schauen Sie doch einfach mal vorbei. Vielleicht können Sie sich so schon jetzt eine Fahrt oder ein Telefonat ersparen.

Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Personalabteilung



NEBENTÄTIGKEIT

Wichtig!!!

Zur Erinnerung: Einholen der Ermächtigung und die Beachtung der entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen unbedingt notwendig, ansonsten droht die Bezahlung einer Strafe und in Extremfällen die Entlassung.



■ Mit Artikel 14 des Landesgesetzes Nr. 16 vom 10. August 1995 wurde die Unvereinbarkeit und die Nebentätigkeit für das Landespersonal neu geregelt.

Laut den entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen kann eine gelegentliche, beschränkte und bezahlte Nebentätigkeit von der Personalabteilung innerhalb eines bestimmten Rahmens ermächtigt werden.

Die wichtigsten Bedingungen sind folgende:

- die Erträge der gewinnbringenden Tätigkeiten dürfen auf jeden Fall nicht mehr als 30 % des zustehenden Gehaltes bei Vollzeitdienst überschreiten
- der wöchentliche Zeitaufwand der Neben-

beschäftigung darf nicht mehr als ein Fünftel des wöchentlichen Stundenplanes bei Vollzeitdienst ausmachen

- Gesuche sind an die Direktion der Personalabteilung über den/die vorgesetzten Abteilungsdirektor/-direktorin oder dem Schuldirektor/-direktorin einzureichen

Der jeweilige Abteilungsdirektor/die jeweilige Abteilungsdirektorin bzw. Schuldirektor/Schuldirektorin muss erklären, ob die bezahlte Nebentätigkeit mit den dienstlichen Aufgaben und der Dienstzeit vereinbar ist bzw. ob ein Interessenskonflikt besteht oder entstehen könnte.

Die bezahlte Nebentätigkeit darf auf jeden Fall nicht während der Dienstzeit ausgeübt werden.

UMSCHULUNG VON AMTSWARTEN UND REINIGUNGSPERSONAL ZU SEKRETARIATSASSISTENTEN UND -ASSISTENTINNEN

Zwölf neue Gesichter in den Sekretariaten der Landesverwaltung

■ Zwölf neue Sekretariatsassistentinnen und Sekretariatsassistenten haben im Monat Juni ihren Dienst in verschiedenen Ämtern der Landesverwaltung aufgenommen. Es handelt sich dabei um neue Assistentinnen und Assistenten, die allerdings nicht neu in der Landesverwaltung sind. Sie kommen aus einem anderen Berufsfeld. Zuvor haben sie als Amtswarte oder als Reinigungspersonal mit physischen Problemen gearbeitet.

Über eine Zulassungsprüfung hatten sich insgesamt 14 Personen den Weg zur Umschulung eröffnet, die dann allerdings nur zwölf davon absolvierten.

Die Ausbildung, die im vergangenen Februar begonnen hat, umfasste rund 230 Ausbildungsstunden. Unterrichtsfächer waren Büroorganisation, Kommunikation, EDV und Sprache. Den Umschulungsteilnehmern stand dabei ein Tutor zur Seite.

Anfangs Mai haben sie ihre Abschlussprüfung abgelegt und können nun ihren neuen Beruf

ausüben. Am Donnerstag, 20. Mai 2004, überreichten Schullandesrat Otto Saurer und der Abteilungsdirektor für deutsche und ladinische Berufsausbildung, Peter Duregger, und der Abteilungsdirektor für Personal, Engelbert Schaller, in der Landesfachschule für Sozialberufe in Bozen den frischgebackenen Sekretariatsassistentinnen und -assistenten ihre

Abschlussdiplome. Organisiert wurde dieser erste Umschulungslehrgang dieser Art von der Personalabteilung in Zusammenarbeit mit der Abteilung Berufsbildung.

Dieses Projekt kann als positive Erfahrung eines interessanten Verlaufs einer beruflichen Personalentwicklung angesehen werden.



GEHALTSTABELLEN AB 1. JULI '04

Wie bereits mit dem Gehaltszettel von Juli mitgeteilt, haben sich mit dem Bereichsübergreifenden Kollektivvertrag (wirtschaftlicher Teil) vom 24.2.2003 die jährlichen Anfangsbruttogehälter der Besoldungsstufen der Funktionsebenen erhöht. In den folgenden Tabellen finden Sie die mit 1. Juli 2004 aktualisierten jährlichen Anfangsbruttogehälter und die täglichen Beträge.

BESOLDUNGSSTUFE 1

BESOLD. STUFE	KLASSE	VORR.	JÄHRLICH			TÄGLICH		
			GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT	GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT
untere	0	0	6494,77	8583,06	15077,83	17,75	23,45	41,20
	1	0	6884,46	8583,06	15467,52	18,81	23,45	42,26
	2	0	7274,14	8583,06	15857,20	19,87	23,45	43,33
	3	0	7663,83	8583,06	16246,89	20,94	23,45	44,39
obere	0	0	8142,42	8583,06	16725,48	22,25	23,45	45,70
		1	8386,69	8583,06	16969,75	22,91	23,45	46,37
		2	8630,97	8583,06	17214,03	23,58	23,45	47,03
		3	8875,24	8583,06	17458,30	24,25	23,45	47,70
		4	9119,51	8583,06	17702,57	24,92	23,45	48,37
		5	9363,78	8583,06	17946,84	25,58	23,45	49,04
		6	9608,06	8583,06	18191,12	26,25	23,45	49,70
		7	9852,33	8583,06	18435,39	26,92	23,45	50,37
		8	10096,60	8583,06	18679,66	27,59	23,45	51,04
		9	10340,87	8583,06	18923,93	28,25	23,45	51,70
		10	10585,15	8583,06	19168,21	28,92	23,45	52,37
		11	10829,42	8583,06	19412,48	29,59	23,45	53,04
		12	11073,69	8583,06	19656,75	30,26	23,45	53,71
		13	11317,96	8583,06	19901,02	30,92	23,45	54,37
		14	11562,24	8583,06	20145,30	31,59	23,45	55,04
		15	11806,51	8583,06	20389,57	32,26	23,45	55,71

BESOLDUNGSSTUFE 2

BESOLD. STUFE	KLASSE	VORR.	JÄHRLICH			TÄGLICH		
			GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT	GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT
untere	0	0	7832,04	8632,87	16464,91	21,40	23,59	44,99
	1	0	8301,96	8632,87	16934,83	22,68	23,59	46,27
	2	0	8771,88	8632,87	17404,75	23,97	23,59	47,55
	3	0	9241,81	8632,87	17874,68	25,25	23,59	48,84
obere	0	0	10027,62	8632,87	18660,49	27,40	23,59	50,98
		1	10328,45	8632,87	18961,32	28,22	23,59	51,81
		2	10629,28	8632,87	19262,15	29,04	23,59	52,63
		3	10930,11	8632,87	19562,98	29,86	23,59	53,45
		4	11230,93	8632,87	19863,80	30,69	23,59	54,27
		5	11531,76	8632,87	20164,63	31,51	23,59	55,09
		6	11832,59	8632,87	20465,46	32,33	23,59	55,92
		7	12133,42	8632,87	20766,29	33,15	23,59	56,74
		8	12434,25	8632,87	21067,12	33,97	23,59	57,56
		9	12735,08	8632,87	21367,95	34,80	23,59	58,38
		10	13035,91	8632,87	21668,78	35,62	23,59	59,20
		11	13336,73	8632,87	21969,60	36,44	23,59	60,03
		12	13637,56	8632,87	22270,43	37,26	23,59	60,85
		13	13938,39	8632,87	22571,26	38,08	23,59	61,67
		14	14239,22	8632,87	22872,09	38,90	23,59	62,49
		15	14540,05	8632,87	23172,92	39,73	23,59	63,31

BESOLDUNGSSTUFE 3

BESOLD. STUFE	KLASSE	VORR.	JÄHRLICH			TÄGLICH		
			GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT	GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT
untere	0	0	8510,26	8690,35	17200,61	23,25	23,74	47,00
	1	0	9020,88	8690,35	17711,23	24,65	23,74	48,39
	2	0	9531,49	8690,35	18221,84	26,04	23,74	49,79
	3	0	10042,11	8690,35	18732,46	27,44	23,74	51,18
obere	0	0	10977,89	8690,35	19668,24	29,99	23,74	53,74
	1	1	11307,23	8690,35	19997,58	30,89	23,74	54,64
	2	1	11636,56	8690,35	20326,91	31,79	23,74	55,54
	3	1	11965,90	8690,35	20656,25	32,69	23,74	56,44
	4	1	12295,24	8690,35	20985,59	33,59	23,74	57,34
	5	1	12624,57	8690,35	21314,92	34,49	23,74	58,24
	6	1	12953,91	8690,35	21644,26	35,39	23,74	59,14
	7	1	13283,25	8690,35	21973,60	36,29	23,74	60,04
	8	1	13612,58	8690,35	22302,93	37,19	23,74	60,94
	9	1	13941,92	8690,35	22632,27	38,09	23,74	61,84
	10	1	14271,26	8690,35	22961,61	38,99	23,74	62,74
	11	1	14600,59	8690,35	23290,94	39,89	23,74	63,64
	12	1	14929,93	8690,35	23620,28	40,79	23,74	64,54
	13	1	15259,27	8690,35	23949,62	41,69	23,74	65,44
	14	1	15588,60	8690,35	24278,95	42,59	23,74	66,34
	15	1	15917,94	8690,35	24608,29	43,49	23,74	67,24

BESOLDUNGSSTUFE 4

BESOLD. STUFE	KLASSE	VORR.	JÄHRLICH			TÄGLICH		
			GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT	GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT
untere	0	0	9188,47	8755,49	17943,96	25,11	23,92	49,03
	1	0	9739,78	8755,49	18495,27	26,61	23,92	50,53
	2	0	10291,09	8755,49	19046,58	28,12	23,92	52,04
	3	0	10842,39	8755,49	19597,88	29,62	23,92	53,55
obere	0	0	11924,33	8755,49	20679,82	32,58	23,92	56,50
	1	1	12282,06	8755,49	21037,55	33,56	23,92	57,48
	2	1	12639,79	8755,49	21395,28	34,53	23,92	58,46
	3	1	12997,52	8755,49	21753,01	35,51	23,92	59,43
	4	1	13355,25	8755,49	22110,74	36,49	23,92	60,41
	5	1	13712,98	8755,49	22468,47	37,47	23,92	61,39
	6	1	14070,71	8755,49	22826,20	38,44	23,92	62,37
	7	1	14428,44	8755,49	23183,93	39,42	23,92	63,34
	8	1	14786,17	8755,49	23541,66	40,40	23,92	64,32
	9	1	15143,90	8755,49	23899,39	41,38	23,92	65,30
	10	1	15501,63	8755,49	24257,12	42,35	23,92	66,28
	11	1	15859,36	8755,49	24614,85	43,33	23,92	67,25
	12	1	16217,09	8755,49	24972,58	44,31	23,92	68,23
	13	1	16574,82	8755,49	25330,31	45,29	23,92	69,21
	14	1	16932,55	8755,49	25688,04	46,26	23,92	70,19
	15	1	17290,28	8755,49	26045,77	47,24	23,92	71,16

BESOLDUNGSSTUFE 5

BESOLD. STUFE	KLASSE	VORR.	JÄHRLICH			TÄGLICH		
			GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT	GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT
untere	0	0	10341,83	8820,63	19162,46	28,26	24,10	52,36
	1	0	10962,34	8820,63	19782,97	29,95	24,10	54,05
	2	0	11582,85	8820,63	20403,48	31,65	24,10	55,75
	3	0	12203,36	8820,63	21023,99	33,34	24,10	57,44
obere	0	0	13418,70	8820,63	22239,33	36,66	24,10	60,76
	1	1	13821,26	8820,63	22641,89	37,76	24,10	61,86
	2	1	14223,82	8820,63	23044,45	38,86	24,10	62,96
	3	1	14626,38	8820,63	23447,01	39,96	24,10	64,06
	4	1	15028,94	8820,63	23849,57	41,06	24,10	65,16
	5	1	15431,51	8820,63	24252,14	42,16	24,10	66,26
	6	1	15834,07	8820,63	24654,70	43,26	24,10	67,36
	7	1	16236,63	8820,63	25057,26	44,36	24,10	68,46
	8	1	16639,19	8820,63	25459,82	45,46	24,10	69,56
	9	1	17041,75	8820,63	25862,38	46,56	24,10	70,66
	10	1	17444,31	8820,63	26264,94	47,66	24,10	71,76
	11	1	17846,87	8820,63	26667,50	48,76	24,10	72,86
	12	1	18249,43	8820,63	27070,06	49,86	24,10	73,96
	13	1	18651,99	8820,63	27472,62	50,96	24,10	75,06
	14	1	19054,55	8820,63	27875,18	52,06	24,10	76,16
	15	1	19457,12	8820,63	28277,75	53,16	24,10	77,26

BESOLDUNGSSTUFE 6

BESOLD. STUFE	KLASSE	VORR.	JÄHRLICH			TÄGLICH		
			GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT	GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT
untere	0	0	11541,16	8912,60	20453,76	31,53	24,35	55,88
	1	0	12233,63	8912,60	21146,23	33,43	24,35	57,78
	2	0	12926,10	8912,60	21838,70	35,32	24,35	59,67
	3	0	13618,57	8912,60	22531,17	37,21	24,35	61,56
obere	0	0	15254,10	8912,60	24166,70	41,68	24,35	66,03
	1	1	15711,72	8912,60	24624,32	42,93	24,35	67,28
	2	1	16169,35	8912,60	25081,95	44,18	24,35	68,53
	3	1	16626,97	8912,60	25539,57	45,43	24,35	69,78
	4	1	17084,59	8912,60	25997,19	46,68	24,35	71,03
	5	1	17542,22	8912,60	26454,82	47,93	24,35	72,28
	6	1	17999,84	8912,60	26912,44	49,18	24,35	73,53
	7	1	18457,46	8912,60	27370,06	50,43	24,35	74,78
	8	1	18915,08	8912,60	27827,68	51,68	24,35	76,03
	9	1	19372,71	8912,60	28285,31	52,93	24,35	77,28
	10	1	19830,33	8912,60	28742,93	54,18	24,35	78,53
	11	1	20287,95	8912,60	29200,55	55,43	24,35	79,78
	12	1	20745,58	8912,60	29658,18	56,68	24,35	81,03
	13	1	21203,20	8912,60	30115,80	57,93	24,35	82,28
	14	1	21660,82	8912,60	30573,42	59,18	24,35	83,53
	15	1	22118,45	8912,60	31031,05	60,43	24,35	84,78

BESOLDUNGSSTUFE 7

BESOLD. STUFE	KLASSE	VORR.	JÄHRLICH			TÄGLICH		
			GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT	GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT
untere	0	0	13686,92	9035,21	22722,13	37,40	24,69	62,08
	1	0	14508,14	9035,21	23543,35	39,64	24,69	64,33
	2	0	15329,35	9035,21	24364,56	41,88	24,69	66,57
	3	0	16150,57	9035,21	25185,78	44,13	24,69	68,81
obere	0	0	18085,74	9035,21	27120,95	49,41	24,69	74,10
	1	1	18628,31	9035,21	27663,52	50,90	24,69	75,58
	2	1	19170,88	9035,21	28206,09	52,38	24,69	77,07
	3	1	19713,46	9035,21	28748,67	53,86	24,69	78,55
	4	1	20256,03	9035,21	29291,24	55,34	24,69	80,03
	5	1	20798,60	9035,21	29833,81	56,83	24,69	81,51
	6	1	21341,17	9035,21	30376,38	58,31	24,69	83,00
	7	1	21883,75	9035,21	30918,96	59,79	24,69	84,48
	8	1	22426,32	9035,21	31461,53	61,27	24,69	85,96
	9	1	22968,89	9035,21	32004,10	62,76	24,69	87,44
	10	1	23511,46	9035,21	32546,67	64,24	24,69	88,93
	11	1	24054,03	9035,21	33089,24	65,72	24,69	90,41
	12	1	24596,61	9035,21	33631,82	67,20	24,69	91,89
	13	1	25139,18	9035,21	34174,39	68,69	24,69	93,37
	14	1	25681,75	9035,21	34716,96	70,17	24,69	94,86
	15	1	26224,32	9035,21	35259,53	71,65	24,69	96,34

BESOLDUNGSSTUFE 8

BESOLD. STUFE	KLASSE	VORR.	JÄHRLICH			TÄGLICH		
			GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT	GEHALT	S.E.Z.	INSGESAMT
untere	0	0	16717,82	9207,63	25925,45	45,68	25,16	70,83
	1	0	17720,89	9207,63	26928,52	48,42	25,16	73,58
	2	0	18723,96	9207,63	27931,59	51,16	25,16	76,32
	3	0	19727,03	9207,63	28934,66	53,90	25,16	79,06
obere	0	0	21699,06	9207,63	30906,69	59,29	25,16	84,44
		1	22350,03	9207,63	31557,66	61,07	25,16	86,22
		2	23001,00	9207,63	32208,63	62,84	25,16	88,00
		3	23651,98	9207,63	32859,61	64,62	25,16	89,78
		4	24302,95	9207,63	33510,58	66,40	25,16	91,56
		5	24953,92	9207,63	34161,55	68,18	25,16	93,34
		6	25604,89	9207,63	34812,52	69,96	25,16	95,12
		7	26255,86	9207,63	35463,49	71,74	25,16	96,89
		8	26906,83	9207,63	36114,46	73,52	25,16	98,67
		9	27557,81	9207,63	36765,44	75,29	25,16	100,45
		10	28208,78	9207,63	37416,41	77,07	25,16	102,23
	11	28859,75	9207,63	38067,38	78,85	25,16	104,01	
	12	29510,72	9207,63	38718,35	80,63	25,16	105,79	
	13	30161,69	9207,63	39369,32	82,41	25,16	107,57	
	14	30812,67	9207,63	40020,30	84,19	25,16	109,35	
	15	31463,64	9207,63	40671,27	85,97	25,16	111,12	

DAS IMAGE DER VERWALTUNG - UNSER IMAGE

Für den ersten Eindruck haben wir etwa 0,8 - 3 Sekunden Zeit ...

■ Für den ersten Eindruck haben wir etwa 0,8 - 3 Sekunden Zeit, haben Kommunikationsforscher herausgefunden. Diese Momentaufnahme sorgt blitzschnell für einen positiven oder negativen Eindruck des Gesprächspartners. Die ausgetauschten Botschaften werden auf der Stelle ausgewertet: Freund oder Feind - mit wem habe ich es zu tun?

Imagepflege beginnt am Telefon



Die Stimme am Telefon entscheidet über den ersten Eindruck, den Ihre Geschäftspartner von Ihrem Unternehmen gewinnen. Niemand ist näher an Ihren Kunden als die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen am Telefon! Hier können viele Fehler passieren, die zu einem schlechten ersten Eindruck vom Unternehmen führen und später nur schwer wieder gutzumachen sind. Gerade weil der Gesprächspartner nicht physisch anwesend ist, gebührt ihm ungeteilte Aufmerksamkeit. Deshalb: stimmen Sie sich aufs Telefonieren ein.

Die folgenden Tipps helfen Ihnen, noch effizienter zu telefonieren, Sprache und Körpersprache optimal einzusetzen, mit Schwierigkeiten am Telefon leichter fertig zu werden und die Beziehung zu Ihren Gesprächspartnern zu verbessern.

Der geglückte Gesprächsbeginn



Geben Sie Ihre Visitenkarte ab: Nennen Sie Ihren Namen und die Abteilung oder das Amt deutlich. Beginnen Sie das Gespräch mit einer freundlichen, beziehungsaufbauenden Bemerkung. Zeigen Sie Interesse am Gesprächspartner. Signalisieren Sie Ihrem Gesprächspartner gleich zu Beginn, wie lang das Gespräch dauern soll: "Haben Sie fünf Minuten Zeit für mich?" So kann sich der andere darauf einstellen oder einen anderen Termin vorschlagen. Erkundigen Sie sich, ob die Informationen, die Sie über ihn haben, richtig sind: "Stimmt es, dass..."

Namen sind Zauberworte

Mit der Namensnennung erfolgt bereits der Beziehungsaufbau. Sprechen Sie deshalb Ihren Gesprächspartner öfters mit Namen an. Fragen Sie nach, wenn Sie den Namen nicht richtig verstanden haben. Notfalls lassen Sie ihn sich buchstabieren.

Die Kunst der Pausen

Wer Pausen macht, gibt dem anderen Gelegenheit zum Nachdenken. Möchten Sie Ihren Gesprächspartner zum Sprechen bringen, legen Sie gezielte Pausen ein. Durch Pausen verschaffen Sie sich auch Zeit zum Überlegen. Außerdem helfen Pausen besser zuzuhören.

Aktiv zuhören - Stellen Sie Fragen

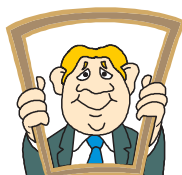


Machen Sie konkrete Aussagen. Lernen Sie, mehr Fragen zu stellen. So können Sie Einwände besser verstehen und auch entkräften. Hinterfragen Sie Aussagen mit: "Wie meinen Sie das genau? Was verstehen Sie unter...? Was bedeutete das für Sie...?" Kontrollieren Sie Über-einkünfte mit Fragen wie z.B.: "Habe ich das richtig verstanden: wir wollen..., ich werde..., Sie erwarten..." Treffen Sie Vereinbarungen für den Moment. Beweisen Sie dem Gesprächspartner, dass Sie ihn verstanden haben durch Paraphrasieren (Wiederholen der eigenen Worte).

Begonnene Sätze animieren zum Vollen-

bleiben Sie an der Sollbruchstelle des Satzes mit der Stimme oben, so dass der Gesprächspartner Ihnen automatisch ins Wort fällt. Aber unterbrechen Sie Ihrerseits nie den Kunden; legt er Ihnen eine ähnliche Spur, reagieren Sie mit einem höflichen: "Ja, ich höre..."

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte



Zur Not kann man ein Bild auch verbal durch die Telefonleitung schicken und dadurch die fünf Sinne der Gesprächspartner beschäftigen. Je bewusster Sie alle Sinne eines



Gesprächspartners mit einbeziehen - je bildhafter Ihre Sprache ist - desto unwiderstehlicher wird er das Angebot finden und je aktiver wird er Ihnen zuhören.

Kurze Sätze

Bilden Sie kurze Sätze. Beim Zuhören - besonders am Telefon, wo körperliche Signale fehlen - können wir Sätze bis zu 16 Worte behalten, dann verlieren wir den Faden.

Drücken Sie Anerkennung und Sympathie aus - Lächeln mit Worten



Wir alle freuen uns über Lob und Anerkennung. Überlegen Sie sich vor einem Telefonat, ob und welche Anerkennung Sie dem anderen gegenüber äußern können: einen Dank für eine schnelle Arbeit, eine Anerkennung für ein übersichtliches, individuell zugeschnittenes Angebot usw. (ernstgemeinte) Sätze wie: "Ich freue mich, dass wir wieder einmal miteinander sprechen!" oder "Schön, dass Sie anrufen!", freut den anderen und stärkt die Beziehung. Worte wie: gerne, selbstverständlich usw. vermitteln den Gesprächspartnern, dass wir freundlich bei der Sache sind.

Unangenehmes nicht persönlich nehmen

Leiten Sie Ärger und Wut unauffällig ab. Gesprächspartner zeigen am Telefon Verhaltensweisen, die Sie ärgern, kränken, in Wut bringen... Verschaffen Sie sich genügend Abstand, nur so können Sie auf der Sachebene argumentieren. Wenn Sie sich über den anderen trotzdem

ärgern, gibt es einen Trick: Passen Sie einen Moment ab, in dem der andere spricht. Umklammern Sie mit der Hand für einige Augenblicke fest die Tisch- oder Stuhlkante. Sie können den Ärger schnell abbauen und dadurch Ihre Denk- und Reaktionsfähigkeit zurückbekommen und der Gesprächspartner merkt Ihnen Ihren Ärger nicht an.

Nehmen Sie jeden Anruf ernst

Bevor Sie das Telefonat beginnen, notieren Sie sich die Fragen, die Sie klären wollen ebenso wie Ihr Gesprächsziel. Bei umfangreichen Telefonaten bereiten Sie den Gesprächspartner darauf vor, indem Sie ihm eine E-Mail mit den zentralen Fragen schicken. Bleiben Sie beim Telefonieren konzentriert. "Nebenbeschäftigungen" wie z.B. Unterlagen ablegen, Schreiben am Computer - vermitteln Mangel an Aufmerksamkeit.

Rückruf anbieten

Vermeiden Sie Wartezeiten am Telefon. Bieten Sie dem Gesprächspartner einen Rückruf an, wenn Sie Unterlagen erst suchen oder weitere Informationen einholen müssen. Halten Sie den vereinbarten Termin für den Rückruf ein. Geben Sie Zwischenbescheid, falls Sie den Rückruf nicht einhalten können.

Legen Sie eine Telefonnotiz an



Machen Sie sich sofort nach dem Telefonat eine Telefonnotiz. Selbst eine kurze Zusammenfassung des Gesprächs wird Ihnen später viel Arbeit ersparen. Bei längeren Gesprächen empfiehlt es sich, auch während des Telefonats Notizen zu machen und im Anschluss eine Art Stichwortprotokoll für sich und den Ge-

sprächspartner (E-Mail) anzulegen, damit Vereinbarungen etc. schriftlich festgehalten und damit verbindlich sind.

Literatur:

Working@office - Ausgabe 10/2003
Ehrenstrasser B: Gekonnt telefonieren, Seminarunterlagen
Klein H.M. (1999): Kundenorientiert telefonieren, 1. Auflage, Berlin
Schuler H. (1995): Telefonieren leicht gemacht: Basistraining für effektives Telefonieren, 2. Auflage, Offenbach
Schuler H. (1995): Kundenservice am Telefon - Kundenorientiertes Telefontraining, 1. Auflage, Offenbach
Klein H.M. (1999): Kundenorientiert telefonieren, 1. Aufl., Berlin
Briese-Neumann G. (1996): Professionall telefonieren, Wiesbaden

ORGANISATIONSKULTUR IST AUSSCHLAGGEBEND FÜR DAS GELINGEN VON VERÄNDERUNGSPROJEKTEN

Einige Gedanken zum Internationalen Gemeinschaftsseminar der deutschsprachigen Länder (DACH-Seminar) in Eupen vom 26.5. bis 28.5.2004 zum Thema Veränderungsmanagement von Hansjörg Auer.

DEFINITION!

Was ist das DACH-Seminar?

Vor Jahren trafen sich Weiterbildungsinstitutionen der öffentlichen Verwaltung aus deutschsprachigen Ländern und beschlossen, sich jährlich über Kurzseminare und Gespräche, Ideen und Erfahrungen auszutauschen. Ihrer Herkunft entsprechend (Deutschland, Österreich und Schweiz) gaben sie diesen Veranstaltungen den Namen DACH-Seminar (der Name DACH setzt sich aus den Kennzeichen der einzelnen Staaten zusammen). Später kamen dann auch noch Luxemburg, Südtirol und die deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens dazu.

■ Die öffentlichen Dienste bewegen sich im Spannungsfeld von Tradition und Reform. Die Verknappung der Finanzmittel, die zunehmende Komplexität und Beschleunigung, und vor allem höhere Qualitätsforderungen zwingen die öffentlichen Dienste, sich zu bewegen und den neuen Bedingungen anzupassen. Was aber ist der entscheidende Faktor für das Gelingen oder Missgelingen von Veränderungsprozessen? Der Unternehmensberatung McKinsey wird die Feststellung zugeschrieben, dass rund 70 % aller Änderungsprojekte nicht das angestrebte Ziel erreichen, wobei vor allem die Organisationskultur ausschlaggebender Faktor ist. Sind (a) die Ziele und die Strategie des Veränderungsprozesses klar, sind (b) adäquate Organisationsformen für die Zielerreichung geschaffen und ist (c) die Umsetzung detailliert definiert, so ist es wichtig, sich die mit der (d) Organisationskultur der Verwaltungen auseinanderzusetzen und entsprechende Folgerungen abzuleiten und Maßnahmen zu setzen,

um die Erfolgswahrscheinlichkeiten eines Änderungsprojektes zu erhöhen.

- Gibt es geteilte Grundwerte, Leitbilder?
- Wie werden Strategien und Ziele vermittelt?
- Wie wird geführt? Wie werden Mitarbeiterpotentiale gefördert? Wie werden Mitarbeitergespräche geführt?
- Wie werden Kontakte zwischen Führung und Mitarbeitern sowie zwischen Mitarbeitern gepflegt? Besteht Vertrauen?
- Wie werden neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Organisation eingeführt?
- Werden Mitarbeiter an Entscheidungsfindungen und an der Projektdurchführung beteiligt?
- Welche Kommunikationsformen sind vorhanden? Wie werden Sitzungen geführt?
- Wie werden Kunden behandelt? Wie wird auf Beschwerden reagiert?
- Besteht eine positive, pro-aktive Einstellung zu Veränderungsprozessen, oder eher eine passive, abwehrende?
- Gibt es Beispiele erfolgreicher Änderungen?

Dies sind nur einige Fragen, die es ermöglichen, die Organisationskultur einer Organisationseinheit zu ermitteln.

Weitere wichtige unterstützende Faktoren:

Das austarierte Zusammenspiel der oben genannten kritischen Faktoren (Zielsetzung/Strategie, Organisationsformen, Umsetzung und Kultur) ermöglicht eine hohe Wahrscheinlichkeit an Erfolg. Folgende sekundäre Faktoren sind dem Gelingen förderlich:

- die Qualifikation der Mitarbeiter mittels Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen, damit sie den neuen Anforderungen gerecht werden,
- die pro-aktive Einstellung aller Führungsebenen für Veränderung ist Voraussetzung, um die Mitarbeiter für das Projekt zu gewinnen und möglichst zu motivieren und zu begeistern,
- die Schaffung einer "Kümmerer-Funktion", d.h. eines organisationsinternen Innovators oder Veränderungsbegleiters, der unterstützend wirkt, die Balance der kritischen Faktoren im Auge behält, für die interne Projektkommunikation sowie für bereichs-

übergreifendes Denken und Handeln sorgt,

- eine zentrale Steuerung der Veränderung, um die Zielausrichtung zu garantieren,
- ein vorbereitendes und prozessbegleitendes Kommunikationskonzept, das dazu dienen soll, die Ziele der Veränderung sowie Chancen und Risiken klar und ehrlich zu vermitteln und Überzeugungsarbeit zu leisten, und über Informationsplattformen über die Projektfortschritte zu berichten,
- die Veränderungen gemeinsam mit den Mitarbeitern diskutieren und planen, u.a. um Erfahrungen vor Ort zu nutzen,
- Beteiligungsstrukturen schaffen: Informationsveranstaltungen, Workshops mit Mitarbeitern, Projektgruppen usw.
- eigenes Wissen und eigene Erfahrung zu Veränderungen nutzen (Stärken hervorheben, nicht alle Fehler wieder machen), sich erlauben, Fehler zu machen und daraus zu lernen, von anderen lernen
- zunächst Pilotprojekte starten: schnell erste versuchsweise Umsetzung vornehmen, bevor sie auf eine gesamte Verwaltungsorganisation ausgedehnt werden, und parallel künftige Betroffene informieren.



WICHTIG!



Kurskalender für das 2. Semester 2004 ab 20. August

Das Amt für Personalentwicklung teilt allen Landesbediensteten mit, dass der neue Kurskalender für das 2. Semester 2004 ab 20. August 2004 unter der Adresse der Autonomen Provinz Bozen:

<http://www.provinz.bz.it/personal/0405> abrufbar ist.

Die Homepage des Amtes für Personalentwicklung enthält, neben dem laufenden Kurskalender u.a. auch Informationen zur internen und externen Weiterbildung, zur Referententätigkeit, zur Grundschulungen für Neuaufgenommene und zu den Sprachkursen.

Nach jeder Kursbeschreibung finden Sie das Anmeldeformular zum Herunterladen und Ausfüllen.

Kurse/Seminare, die erst nach dem Veröffentlichungsdatum organisiert wurden bzw. werden, finden Sie unter dem Link "News". Sämtliche Änderungen, Anpassungen, Zusatztermine für Seminare/Kurse und sonstige allgemeine und interessante Neuerungen im Amt für Personalentwicklung werden ebenfalls unter diesem Link veröffentlicht.

Der Link "Bibliothek" ermöglicht Ihnen einen Einblick in dem Bibliothekskatalog, in dem sämtliche Bücher, Zeitschriften, Video- und Audiokassetten angeführt sind.

Alle zwei Monate werden dort auch die Neuerscheinungen aufgezeigt.

Seit August 2003 finden Sie auch alle Ausgaben des Mitteilungsblattes für die Landesbediensteten Simbol auf der Homepage des Amtes für Personalentwicklung.

UNFALL MIT DEM EIGENEN FAHRZEUG AUF DEM ARBEITSWEG UND WAHLRISIKO

Wie ist die Situation, wenn ich zum Mittagessen nach Hause fahre?

■ Steht eine Mensa zur Verfügung oder stellt der Arbeitgeber Essensgutscheine für Restaurants oder Bars, die sich in der Nähe der Dienstsitze befinden, zur Verfügung, so ist die Fahrt zum Mittagessen nach Hause nicht notwendig. In diesem Falle, so das Kassationsgericht, sind die Bediensteten von der Unfall-

versicherung für Unfälle auf dem Arbeitsweg nicht abgedeckt. Der Kassationsgerichtshof - Sektion Arbeit - begründet dies in seinem Urteil Nr. 7875 vom 24. April 2004 damit, dass in solchen Fällen keine absolute Notwendigkeit besteht, das Mittagessen zu Hause einzunehmen, da eine Alternative gegeben

ist. Fahren die Bediensteten trotzdem nach Hause, so nehmen sie freiwillig dieses zusätzliche, sog. "Wahlrisiko" auf sich, das aber über das normale mit der Arbeitstätigkeit zusammenhängende Risiko hinausgeht. Das heißt, dass in diesem Falle die Bediensteten bei einem eventuellen Unfall das Risiko allein tragen müssen.



SIMBOL

7° anno, n° 1
Agosto 2004

7. Jahrgang, Nr. 1
August 2004

PERIODICO DI INFORMAZIONE PER I DIPENDENTI PROVINCIALI
MITTEILUNGSBLATT FÜR DIE LANDESBEDIENSTETEN

L'Assessore Thomas Widmann si presenta

Dal dicembre 2003 la ripartizione personale ha un nuovo assessore. Simbol vuole cogliere l'occasione per conoscerlo più da vicino e presentarlo alle sue lettrici e ai suoi lettori.

■ Thomas Widmann è nato a Bolzano il 16 settembre 1959. È sposato, ha quattro figli e vive ad Avigna, un paesino vicino a san Genesio. Nel suo maso, nato come progetto pilota, coltiva mele ad alta quota, quale alternativa per l'agricoltura di montagna in crisi.

Widmann si è laureato presso l'Università di Agraria di Vienna in economia agraria. Si è finanziato gli studi svolgendo diverse attività; ha lavorato come pittore, tassista, maestro di sci, preparatore di maestri di sci, guida per tour in mountainbike e sci fuori pista.

Dal 1987 al 1989 ha interrotto gli studi ed ha co-fondato la famosa rivista di mountainbike "Bike" di Monaco, dove ha acquisito la propria formazione pubblicitaria. Contemporaneamente continua il suo impegno sportivo come sciatore e corridore in mountainbike (campionati europei), e la sua attività come stuntman (nel film "Feuer, Eis und Dynamit" di Willy Bogner).

La carriera professionale di Thomas Widmann inizia nel 1989 come assistente di direzione presso l'Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti della Provincia di Bolzano; nel 1991 diventa vicedirettore ed infine dal 1993 al 1997 direttore della stessa.

Dal 1997 è segretario generale della SVP, nell'ottobre 2003 viene eletto nel consiglio provinciale ed infine dal dicembre 2003 diventa membro della Giunta Provinciale.

Le sue competenze riguardano il personale, il turismo e la mobilità.

Si dedica con passione ai suoi hobbies: sci, bicicletta, motocross, escursioni, arrampicate e tutto ciò che riguarda lo sport. Tra i suoi in-

teressi troviamo anche la sua cantina di vini, la letteratura e la musica.

Il sapere al primo posto

Di seguito una breve intervista all'assessore al personale Thomas Widmann

Simbol: signor Widmann, dal dicembre 2003 è assessore al personale ed ha subito annunciato di avviare una campagna d'immagine. A cosa pensa concretamente?

L'Assessore Widmann: innanzitutto desidero salutare cordialmente tutte le collaboratrici e i collaboratori ed esprimo la mia soddisfazione nella reciproca collaborazione per i prossimi anni. I fattori determinanti per il successo di un'impresa sono le collaboratrici e i collaboratori. Ciò vale ovviamente anche per un'amministrazione pubblica, poiché i cittadini valutano la qualità del servizio dell'ente attraverso il suo personale. Ed io credo che i servizi funzionino molto bene e le singole ripartizioni agiscano molto professionalmente. E glielo voglio dimostrare con due esempi all'interno del mio dipartimento: noi siamo stati la prima provincia in Italia che ha dato il via agli esami per la patente per ciclomotori, mentre le altre province ancora tentennano abbastanza, sebbene la legge sia entrata in vigore dal 1° luglio. Un altro esempio è rappresentato dall'info-Point della ripartizione personale. Ma ve ne sarebbero altri ancora.

Simbol: quali obiettivi chiave si è posto come assessore al personale per i prossimi anni?

L'Assessore Widmann: il mondo è in continua evoluzione e quindi anche le richieste



alle persone ed all'ambito generale della vita e dell'economia.

Prima contavano capitale e lavoro, ora al primo posto è il sapere. L'iniziativa personale, il lavoro di gruppo e la capacità comunicativa sono caratteristiche sempre più richieste. Il sapere acquisito e la disponibilità ad imparare per tutta la vita rappresentano un aspetto fondamentale della competitività. L'amministrazione negli ultimi anni ha accettato questa sfida e naturalmente vi sarà molto da lavorare in questa direzione.

Un altro punto importante è rappresentato dalla conciliabilità del lavoro con la famiglia, che va ancora sostenuta con interventi adeguati.

Nuove modalità di lavoro come progetti, lavoro di gruppo e telelavoro, e diversi modelli di orario di lavoro, come orario flessibile ma soprattutto tempo parziale sono già una realtà nell'amministrazione.

In questi settori anche in futuro si potrà investire sempre più.

Simbol: grazie per l'intervista.

CONTRATTAZIONI IN CORSO

■ Profili professionali

Da tempo sono in corso le contrattazioni per l'aggiornamento di alcuni profili professionali, per considerare soprattutto le modifiche nei titoli di studio universitari e nelle qualificazioni professionali. Anche per le assistenti di segreteria è previsto un ulteriore contingente per il passaggio alla 5° qualifica funzionale. Con la maggioranza dei sindacati era stato concordato di sottoscrivere entro il mese di luglio un contratto, contenente gli articoli sui quali si era trovato un accordo.

Purtroppo i sindacati non sono più disponibili a firmare tale contratto.

Contrattazioni per l'inquadramento del personale delle scuole materne

Queste contrattazioni sono state interrotte poco prima delle elezioni e poi nuovamente riprese.

La Giunta provinciale nel frattempo si è dichiarata d'accordo per inserire un profilo professionale unico per le insegnanti di scuola materna con diploma di maturità e per quelle con la laurea, così come per le collaboratrici pedagogiche. Il suddetto profilo professionale includerà in futuro sia le attuali assistenti di scuola materna con la relativa formazione dopo la scuola media, che anche coloro in possesso del diploma di maturità del liceo pedagogico. Tra alcuni anni solo questo diploma di maturità sarà l'unico valido presupposto per l'inserimento nel nuovo profilo professionale di collaboratrice pedagogica. La Giunta provinciale insiste, però, sul fatto che in futuro rimangano separati gli stipendi degli insegnanti di scuola materna da quelli delle collaboratrici pedagogiche, anche se è disposta a garantire al personale in servizio, in possesso della tradizionale e più breve formazione, un moderato miglioramento stipendiale.

È intenzione della Giunta Provinciale che venga introdotta una detrazione dallo stipendio per il personale delle scuole materne e delle scuole professionali che dovrà essere assunto e che non è in possesso dell'attestato di bilinguismo, al fine di ridurre almeno in parte la differenza di stipendio esistente nei confronti del personale insegnante delle scuole elementari, medie e superiori senza attestato di bilinguismo.

L'indennità per il bilinguismo del suddetto personale ammonta mensilmente tra i 138,53 e 207,79 € lordi.

Saranno necessari ancora alcuni incontri, per pervenire ad un accordo finanziario con i sindacati, sostenibile per la Giunta provinciale. Anche le mansioni delle collaboratrici pedagogiche sono ancora da definire con il consorzio dei Comuni. Qualora infatti i lavori di pulizia nelle scuole materne non vengano previsti nel profilo professionale delle collaboratrici pedagogiche, dovrebbero subentrare i comuni. Questi richiedono come controprestazione un corrispondente finanziamento dalla Provincia. Vi sono, quindi, ancora dettagli da definire.

Contrattazioni per l'orario di lavoro

Il contratto collettivo intercompartimentale demanda al rispettivo contratto compartimentale la definizione di modelli di orario di lavoro flessibili. Ciò vale soprattutto per il lavoro a tempo parziale, per la flessibilità dell'orario di lavoro, compresa l'introduzione di un orario di lavoro annuale con ripartizione flessibile dell'orario durante l'anno, per l'introduzione dell'anno sabbatico, del monte ore e del telelavoro. Le relative trattative sono in corso e dovrebbero essere concluse entro il 2004.

Contrattazioni per il contratto degli insegnanti e contratto unico per le scuole

In luglio è stato sottoscritto il contratto degli insegnanti che contiene essenzialmente l'adeguamento degli stipendi del personale insegnante delle scuole elementari, medie e superiori dell'Alto Adige a quelli del personale provinciale, in base al contratto collettivo intercompartimentale dell'01.08.2002. Nel frattempo sono iniziate anche le contrattazioni per dare la possibilità al personale insegnante di aderire al fondo pensionistico Laborfond. A differenza del personale provinciale che ha potuto accedere al Laborfond già dal 1999, il personale insegnante potrà farlo probabilmente solo dall'inizio del 2004.

In autunno dovrebbero riprendere anche le contrattazioni relative al contratto unitario delle scuole per l'intero personale insegnante sia della Provincia che delle scuole elementari, medie e superiori dell'Alto Adige. Nell'ambito di tale contratto dovrebbe essere introdotta una struttura stipendiale unitaria per tutto il personale insegnante. In questo modo si potrà

evitare che ci sia l'impressione di trattamenti diversi dovuti a confronti tra gli stipendi relativi ai singoli mesi, come finora accaduto nell'ambito delle diverse strutture base dello stipendio. Tutto ciò è da ricondurre al fatto che il personale insegnante delle scuole elementari, medie e superiori dell'Alto Adige percepisce un'indennità provinciale il cui importo annuo viene erogato su 10 mensilità anziché su 13.

NOTA



Il giornale "Dolomiten" di lunedì 19 luglio 2004, ha pubblicato un breve articolo sulla condanna a dieci mesi di reclusione di un impiegato pubblico della Provincia di Trento, che aveva fatto più volte uso del telefono di servizio per brevi telefonate di carattere privato.

La Corte di Cassazione ha confermato in ultima istanza tale condanna nonché il principio per il quale l'uso del telefono di servizio durante l'orario di lavoro a fini privati non è consentito.

In tal senso, vanno anche interpretate come danno all'amministrazione pubblica le chiamate effettuate dal proprio cellulare privato durante l'orario di servizio, perché avvengono appunto durante l'orario di servizio, pagato dal datore di lavoro.

SIMBOL

Periodico d'informazione per i dipendenti provinciali

Editrice:

Giunta Provinciale

Direzione e redazione:

Info-Team della Ripartizione Personale dell'amministrazione provinciale:

dott.ssa Manuela Pierotti, Evi Christoforetti Geier

Sede della redazione:

39100 Bolzano - Via Renon 13 - 1° piano

tel. 0471 41 21 53, fax 0471 41 21 59

e-mail: sviluppopersonale@provincia.bz.it

eva.christoforetti@provincia.bz.it

Direttore responsabile:

dott. Franz Volgger -

Ufficio stampa della Giunta Provinciale

Fotoservizi:

Archivio JUNG & C./Bolzano, www.jung.it,

Ripartizione Personale

Grafica:

JUNG & C./Bolzano, www.jung.it

Stampa:

Tezzele Print srl, Laives

Autorizzazione:

Tribunale di Bolzano

n° 1/98 dal 20.02.1998

Anno VII - n° 1 - Agosto 2004

LA RIPARTIZIONE PERSONALE ORA È ONLINE! - “BENE. MA QUAL È LA NOVITÀ?”

Da lunedì 14 giugno 2004, la ripartizione personale è apparsa in Internet e Intranet con un nuovo layout e con nuovi contenuti.

■ Da lunedì 14 giugno 2004, la ripartizione personale è apparsa in Internet (www.provincia.bz.it/personale) e Intranet con un nuovo layout e con nuovi contenuti.

Con ciò è stata definita la prima fase del progetto Webpage. Durante tale fase è stata costruita una pagina indirizzata in modo particolare a quei cittadini che non fanno (ancora) parte dell'amministrazione provinciale. Chiunque può quindi prendere visione dei posti concretamente disponibili e dei concorsi, scaricare i moduli e le fonti giuridiche. Inoltre, è possibile prendere visione di alcune graduatorie e dei risultati dei singoli concorsi.

Con la seconda fase si apre adesso un progetto alquanto ambizioso: attraverso Intranet e l'accesso con la password, si renderanno accessibili al personale moduli e consulenze (risposte alle domande in tema di ordinamento del personale).

In ogni caso come fase transitoria, pubblicheremo già da ora sulla nostra nuova pagina informazioni che riguardano il personale provinciale. Alle specifiche informazioni si può accedere direttamente cliccando sul segnavia "Uffici della ripartizione" dove si trovano tutti gli uffici della ripartizione.

Il nostro link "Attualità" sulla pagina iniziale racchiude informazioni e indicazioni riguardo a tutte le novità della ripartizione personale, ivi incluse le scadenze e le comunicazioni. In questo modo vorremmo avvicinarci ancor più ai nostri utenti, rendendo sempre più concreti i nostri principi guida.

L'ultima e terza fase del progetto è dedicata alla concretizzazione dell'e-government. In tale fase si avvierà la possibilità di gestire online le domande e le richieste.

Nei prossimi mesi tutti gli uffici si presenteranno con nuove pagine web.

Vi invitiamo a visitarci sulla nostra pagina, forse ... risparmierete un viaggio o una telefonata.

Le collaboratrici e i collaboratori della ripartizione personale.



ATTIVITÀ EXTRASERVIZIO

Importante!!!

Si ribadisce: indispensabile l'autorizzazione e l'osservazione delle seguenti disposizioni, pena il pagamento di una sanzione o anche il licenziamento.



■ Con l'articolo 14 della L.p. 16 del 10 agosto 1995 è stato regolamentato quando è incompatibile e quando possibile esercitare attività extraservizio per il personale provinciale.

Secondo le relative disposizioni normative il personale provinciale può essere autorizzato a svolgere una saltuaria attività extraservizio remunerata a condizione che sia entro determinati limiti.

I criteri fondamentali sono:

- i proventi dell'attività lucrativa non devono superare il 30 % dello stipendio in godimento a tempo pieno
- l'impegno settimanale dell'attività extra-

servizio non deve superare 1/5 dell'orario di servizio settimanale a tempo pieno

- indispensabile richiedere alla Ripartizione personale la relativa autorizzazione per lo svolgimento delle attività extraservizio remunerate.

Le richieste vanno presentate alla direzione della ripartizione personale tramite il relativo direttore/la relativa direttrice di ripartizione o il direttore scolastico/la direttrice scolastica, che dovranno dichiarare che l'attività extraservizio non è incompatibile con i compiti e con l'orario di servizio e che in ogni caso non sussistono o sussisteranno conflitti di interessi. Tale attività non può comunque essere svolta durante l'orario di servizio.

USCIERI E ADDETTI ALLE PULIZIE SI RIQUALIFICANO COME ASSISTENTI DI SEGRETERIA

12 nuovi volti nelle segreterie dell'amministrazione provinciale

■ Nel mese di giugno 12 nuovi/e assistenti di segreteria entravano in servizio in diversi uffici dell'amministrazione provinciale.

Si tratta di personale con problemi fisici che fino a poco tempo fa ricopriva posti di usciere/a o di addetto/a alle pulizie e che attraverso una riqualificazione ha potuto accedere ad un nuovo profilo professionale.

Attraverso un esame di ammissione, quattordici persone hanno avuto la possibilità di accedere alla riqualificazione, superata infine da 12 di loro.

La formazione, iniziata nello scorso mese di febbraio, comprendeva circa 230 ore. Sono state trattate materie come organizzazione dell'ufficio, comunicazione, informatica e lingue. I partecipanti alla riqualificazione erano affiancati/e da un tutor.

All'inizio di maggio si è svolto l'esame finale ed ora essi possono svolgere il loro nuovo lavoro. Giovedì 20 maggio, presso la scuola professionale provinciale per le professioni

sociali, l'assessore Otto Saurer, il direttore della formazione professionale tedesca e ladina, Peter Duregger e il direttore della ripartizione personale, Engelbert Schaller, hanno consegnato il diploma ai/lle novelli/e assistenti di segreteria. Questo primo esempio di formazione per la riqualificazione è stato orga-

nizzato dalla ripartizione personale in collaborazione con la formazione professionale.

Un'esperienza quindi sicuramente positiva che rappresenta un interessante percorso di sviluppo professionale/personale.



TABELLE STIPENDI DALL'1/7/04

Come già comunicato con il cedolino paga di luglio, con il contratto collettivo intercompartimentale (parte economica) sottoscritto in data 24.02.2003, gli stipendi annuali lordi dei livelli retributivi delle qualifiche funzionali sono aumentati. Di seguito si riportano gli stipendi annui lordi aggiornati al 1° luglio 2004 e le relative tariffe giornaliere.

LIVELLO RETRIBUTIVO 1

LIVELLO	CLASSE	SCATTI	ANNUO			GIORNALIERO		
			STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE	STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE
inferiore	0	0	6494,77	8583,06	15077,83	17,75	23,45	41,20
	1	0	6884,46	8583,06	15467,52	18,81	23,45	42,26
	2	0	7274,14	8583,06	15857,20	19,87	23,45	43,33
	3	0	7663,83	8583,06	16246,89	20,94	23,45	44,39
superiore	0	0	8142,42	8583,06	16725,48	22,25	23,45	45,70
		1	8386,69	8583,06	16969,75	22,91	23,45	46,37
		2	8630,97	8583,06	17214,03	23,58	23,45	47,03
		3	8875,24	8583,06	17458,30	24,25	23,45	47,70
		4	9119,51	8583,06	17702,57	24,92	23,45	48,37
		5	9363,78	8583,06	17946,84	25,58	23,45	49,04
		6	9608,06	8583,06	18191,12	26,25	23,45	49,70
		7	9852,33	8583,06	18435,39	26,92	23,45	50,37
		8	10096,60	8583,06	18679,66	27,59	23,45	51,04
		9	10340,87	8583,06	18923,93	28,25	23,45	51,70
		10	10585,15	8583,06	19168,21	28,92	23,45	52,37
		11	10829,42	8583,06	19412,48	29,59	23,45	53,04
		12	11073,69	8583,06	19656,75	30,26	23,45	53,71
		13	11317,96	8583,06	19901,02	30,92	23,45	54,37
		14	11562,24	8583,06	20145,30	31,59	23,45	55,04
		15	11806,51	8583,06	20389,57	32,26	23,45	55,71

LIVELLO RETRIBUTIVO 2

LIVELLO	CLASSE	SCATTI	ANNUO			GIORNALIERO		
			STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE	STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE
inferiore	0	0	7832,04	8632,87	16464,91	21,40	23,59	44,99
	1	0	8301,96	8632,87	16934,83	22,68	23,59	46,27
	2	0	8771,88	8632,87	17404,75	23,97	23,59	47,55
	3	0	9241,81	8632,87	17874,68	25,25	23,59	48,84
superiore	0	0	10027,62	8632,87	18660,49	27,40	23,59	50,98
		1	10328,45	8632,87	18961,32	28,22	23,59	51,81
		2	10629,28	8632,87	19262,15	29,04	23,59	52,63
		3	10930,11	8632,87	19562,98	29,86	23,59	53,45
		4	11230,93	8632,87	19863,80	30,69	23,59	54,27
		5	11531,76	8632,87	20164,63	31,51	23,59	55,09
		6	11832,59	8632,87	20465,46	32,33	23,59	55,92
		7	12133,42	8632,87	20766,29	33,15	23,59	56,74
		8	12434,25	8632,87	21067,12	33,97	23,59	57,56
		9	12735,08	8632,87	21367,95	34,80	23,59	58,38
		10	13035,91	8632,87	21668,78	35,62	23,59	59,20
		11	13336,73	8632,87	21969,60	36,44	23,59	60,03
		12	13637,56	8632,87	22270,43	37,26	23,59	60,85
		13	13938,38	8632,87	22571,26	38,08	23,59	61,67
		14	14239,22	8632,87	22872,09	38,90	23,59	62,49
		15	14540,05	8632,87	23172,92	39,73	23,59	63,31

LIVELLO RETRIBUTIVO 3

LIVELLO	CLASSE	SCATTI	ANNUO			GIORNALIERO		
			STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE	STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE
inferiore	0	0	8510,26	8690,35	17200,61	23,25	23,74	47,00
	1	0	9020,88	8690,35	17711,23	24,65	23,74	48,39
	2	0	9531,49	8690,35	18221,84	26,04	23,74	49,79
	3	0	10042,11	8690,35	18732,46	27,44	23,74	51,18
superiore	0	0	10977,89	8690,35	19668,24	29,99	23,74	53,74
	1	1	11307,23	8690,35	19997,58	30,89	23,74	54,64
	2	1	11636,56	8690,35	20326,91	31,79	23,74	55,54
	3	1	11965,90	8690,35	20656,25	32,69	23,74	56,44
	4	1	12295,24	8690,35	20985,59	33,59	23,74	57,34
	5	1	12624,57	8690,35	21314,92	34,49	23,74	58,24
	6	1	12953,91	8690,35	21644,26	35,39	23,74	59,14
	7	1	13283,25	8690,35	21973,60	36,29	23,74	60,04
	8	1	13612,58	8690,35	22302,93	37,19	23,74	60,94
	9	1	13941,92	8690,35	22632,27	38,09	23,74	61,84
	10	1	14271,26	8690,35	22961,61	38,99	23,74	62,74
	11	1	14600,59	8690,35	23290,94	39,89	23,74	63,64
	12	1	14929,93	8690,35	23620,28	40,79	23,74	64,54
	13	1	15259,27	8690,35	23949,62	41,69	23,74	65,44
	14	1	15588,60	8690,35	24278,95	42,59	23,74	66,34
	15	1	15917,94	8690,35	24608,29	43,49	23,74	67,24

LIVELLO RETRIBUTIVO 4

LIVELLO	CLASSE	SCATTI	ANNUO			GIORNALIERO		
			STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE	STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE
inferiore	0	0	9188,47	8755,49	17943,96	25,11	23,92	49,03
	1	0	9739,78	8755,49	18495,27	26,61	23,92	50,53
	2	0	10291,09	8755,49	19046,58	28,12	23,92	52,04
	3	0	10842,39	8755,49	19597,88	29,62	23,92	53,55
superiore	0	0	11924,33	8755,49	20679,82	32,58	23,92	56,50
	1	1	12282,06	8755,49	21037,55	33,56	23,92	57,48
	2	1	12639,79	8755,49	21395,28	34,53	23,92	58,46
	3	1	12997,52	8755,49	21753,01	35,51	23,92	59,43
	4	1	13355,25	8755,49	22110,74	36,49	23,92	60,41
	5	1	13712,98	8755,49	22468,47	37,47	23,92	61,39
	6	1	14070,71	8755,49	22826,20	38,44	23,92	62,37
	7	1	14428,44	8755,49	23183,93	39,42	23,92	63,34
	8	1	14786,17	8755,49	23541,66	40,40	23,92	64,32
	9	1	15143,90	8755,49	23899,39	41,38	23,92	65,30
	10	1	15501,63	8755,49	24257,12	42,35	23,92	66,28
	11	1	15859,36	8755,49	24614,85	43,33	23,92	67,25
	12	1	16217,09	8755,49	24972,58	44,31	23,92	68,23
	13	1	16574,82	8755,49	25330,31	45,29	23,92	69,21
	14	1	16932,55	8755,49	25688,04	46,26	23,92	70,19
	15	1	17290,28	8755,49	26045,77	47,24	23,92	71,16

LIVELLO RETRIBUTIVO 5

LIVELLO	CLASSE	SCATTO	ANNUO			GIORNALIERO		
			STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE	STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE
inferiore	0	0	10341,83	8820,63	19162,46	28,26	24,10	52,36
	1	0	10962,34	8820,63	19782,97	29,95	24,10	54,05
	2	0	11582,85	8820,63	20403,48	31,65	24,10	55,75
	3	0	12203,36	8820,63	21023,99	33,34	24,10	57,44
superiore	0	0	13418,70	8820,63	22239,33	36,66	24,10	60,76
	1	1	13821,26	8820,63	22641,89	37,76	24,10	61,86
	2	1	14223,82	8820,63	23044,45	38,86	24,10	62,96
	3	1	14626,38	8820,63	23447,01	39,96	24,10	64,06
	4	1	15028,94	8820,63	23849,57	41,06	24,10	65,16
	5	1	15431,51	8820,63	24252,14	42,16	24,10	66,26
	6	1	15834,07	8820,63	24654,70	43,26	24,10	67,36
	7	1	16236,63	8820,63	25057,26	44,36	24,10	68,46
	8	1	16639,19	8820,63	25459,82	45,46	24,10	69,56
	9	1	17041,75	8820,63	25862,38	46,56	24,10	70,66
	10	1	17444,31	8820,63	26264,94	47,66	24,10	71,76
	11	1	17846,87	8820,63	26667,50	48,76	24,10	72,86
	12	1	18249,43	8820,63	27070,06	49,86	24,10	73,96
	13	1	18651,99	8820,63	27472,62	50,96	24,10	75,06
	14	1	19054,55	8820,63	27875,18	52,06	24,10	76,16
	15	1	19457,12	8820,63	28277,75	53,16	24,10	77,26

LIVELLO RETRIBUTIVO 6

LIVELLO	CLASSE	SCATTI	ANNUO			GIORNALIERO		
			STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE	STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE
inferiore	0	0	11541,16	8912,60	20453,76	31,53	24,35	55,88
	1	0	12233,63	8912,60	21146,23	33,43	24,35	57,78
	2	0	12926,10	8912,60	21838,70	35,32	24,35	59,67
	3	0	13618,57	8912,60	22531,17	37,21	24,35	61,56
superiore	0	0	15254,10	8912,60	24166,70	41,68	24,35	66,03
	1	1	15711,72	8912,60	24624,32	42,93	24,35	67,28
	2	1	16169,35	8912,60	25081,95	44,18	24,35	68,53
	3	1	16626,97	8912,60	25539,57	45,43	24,35	69,78
	4	1	17084,59	8912,60	25997,19	46,68	24,35	71,03
	5	1	17542,22	8912,60	26454,82	47,93	24,35	72,28
	6	1	17999,84	8912,60	26912,44	49,18	24,35	73,53
	7	1	18457,46	8912,60	27370,06	50,43	24,35	74,78
	8	1	18915,08	8912,60	27827,68	51,68	24,35	76,03
	9	1	19372,71	8912,60	28285,31	52,93	24,35	77,28
	10	1	19830,33	8912,60	28742,93	54,18	24,35	78,53
	11	1	20287,95	8912,60	29200,55	55,43	24,35	79,78
	12	1	20745,58	8912,60	29658,18	56,68	24,35	81,03
	13	1	21203,20	8912,60	30115,80	57,93	24,35	82,28
	14	1	21660,82	8912,60	30573,42	59,18	24,35	83,53
	15	1	22118,45	8912,60	31031,05	60,43	24,35	84,78

LIVELLO RETRIBUTIVO 7

LIVELLO	CLASSE	SCATTO	ANNUO			GIORNALIERO		
			STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE	STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE
inferiore	0	0	13686,92	9035,21	22722,13	37,40	24,69	62,08
	1	0	14508,14	9035,21	23543,35	39,64	24,69	64,33
	2	0	15329,35	9035,21	24364,56	41,88	24,69	66,57
	3	0	16150,57	9035,21	25185,78	44,13	24,69	68,81
superiore	0	0	18085,74	9035,21	27120,95	49,41	24,69	74,10
	1	1	18628,31	9035,21	27663,52	50,90	24,69	75,58
	2	1	19170,88	9035,21	28206,09	52,38	24,69	77,07
	3	1	19713,46	9035,21	28748,67	53,86	24,69	78,55
	4	1	20256,03	9035,21	29291,24	55,34	24,69	80,03
	5	1	20798,60	9035,21	29833,81	56,83	24,69	81,51
	6	1	21341,17	9035,21	30376,38	58,31	24,69	83,00
	7	1	21883,75	9035,21	30918,96	59,79	24,69	84,48
	8	1	22426,32	9035,21	31461,53	61,27	24,69	85,96
	9	1	22968,89	9035,21	32004,10	62,76	24,69	87,44
	10	1	23511,46	9035,21	32546,67	64,24	24,69	88,93
	11	1	24054,03	9035,21	33089,24	65,72	24,69	90,41
	12	1	24596,61	9035,21	33631,82	67,20	24,69	91,89
	13	1	25139,18	9035,21	34174,39	68,69	24,69	93,37
	14	1	25681,75	9035,21	34716,96	70,17	24,69	94,86
	15	1	26224,32	9035,21	35259,53	71,65	24,69	96,34

LIVELLO RETRIBUTIVO 8

LIVELLO	CLASSE	SCATTO	ANNUO			GIORNALIERO		
			STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE	STIPENDIO	I.I.S.	TOTALE
inferiore	0	0	16717,82	9207,63	25925,45	45,68	25,16	70,83
	1	0	17720,89	9207,63	26928,52	48,42	25,16	73,58
	2	0	18723,96	9207,63	27931,59	51,16	25,16	76,32
	3	0	19727,03	9207,63	28934,66	53,90	25,16	79,06
superiore	0	0	21699,06	9207,63	30906,69	59,29	25,16	84,44
		1	22350,03	9207,63	31557,66	61,07	25,16	86,22
		2	23001,00	9207,63	32208,63	62,84	25,16	88,00
		3	23651,98	9207,63	32859,61	64,62	25,16	89,78
		4	24302,95	9207,63	33510,58	66,40	25,16	91,56
		5	24953,92	9207,63	34161,55	68,18	25,16	93,34
		6	25604,89	9207,63	34812,52	69,96	25,16	95,12
		7	26255,86	9207,63	35463,49	71,74	25,16	96,89
		8	26906,83	9207,63	36114,46	73,52	25,16	98,67
		9	27557,81	9207,63	36765,44	75,29	25,16	100,45
		10	28208,78	9207,63	37416,41	77,07	25,16	102,23
		11	28859,75	9207,63	38067,38	78,85	25,16	104,01
	12	29510,72	9207,63	38718,35	80,63	25,16	105,79	
	13	30161,69	9207,63	39369,32	82,41	25,16	107,57	
	14	30812,67	9207,63	40020,30	84,19	25,16	109,35	
	15	31463,64	9207,63	40671,27	85,97	25,16	111,12	

L'IMMAGINE DELL'AMMINISTRAZIONE - LA NOSTRA IMMAGINE

I primi 3 secondi ...

■ Se la prima impressione che suscitiamo o abbiamo della persona che ci sta di fronte si sviluppa già nei primi tre secondi, quanto è importante il momento dell'approccio, sia al telefono che nella comunicazione visiva.

L'immagine di un'azienda inizia al telefono!



La persona che chiama comincerà a farsi un'idea sulla qualità dell'organizzazione prima ancora di sentire la voce al di là del filo, unicamente sulla

base del numero di squilli che ci vogliono per avere una risposta.

La seconda impressione dipende dalla voce di chi risponde.

Quando le persone non possono vederci, il tono della voce diventa importantissimo.

Le norme sul modo più appropriato di rispondere al telefono sono semplici ma vanno comunque sempre esercitate. Ecco le più comuni:

Risposta al telefono

1. Attenersi alle quattro regole d'oro della cortesia telefonica di primo approccio:

- salutare
- dire il nome dell'organizzazione o dell'ufficio
- presentarsi
- offrire la propria collaborazione
Es.: Buon giorno. Qui è Rossi dell'ufficio contabilità. Posso esserle utile?

2. Assumere un tono caloroso. Una voce stanca e priva di entusiasmo toglie ogni desiderio di stabilire un rapporto.

3. Usare frasi incoraggianti già in fase di saluto
Es.: "Posso esserle utile? Spero che non abbia dovuto attendere a lungo al telefono."

4. Ricordarsi di sorridere mentre si solleva il ricevitore.



Il tono della voce dice tutto

Abbiamo iniziato la giornata con una telefonata che ci ha lasciato un senso di rabbia o irritazione e constatiamo che tutte le telefonate successive sembrano andare storte? È l'effetto domino. Quando ci sentiamo frustrati o arrabbiati, le emozioni negative si riflettono nella voce, e la persona all'altro capo del filo lo percepisce. Il modo più veloce per non permettere alla nostra tensione d'essere percepito è quello di compiere uno sforzo per produrre un tono di voce caldo e vivace, sorridendo mentre parliamo (se sorridiamo è quasi impossibile che gli altri ci sentano arrabbiati).

Ascoltare



Saper ascoltare costituisce una competenza indispensabile che fa la differenza nelle telefonate di lavoro. La pazienza è una dote rara: spesso facciam

mo finta di ascoltare mentre in realtà aspettiamo impazienti il nostro turno per riprendere la parola. Ecco alcuni consigli per migliorare la capacità di ascolto:

1. Ascoltare per capire

2. Verificare quanto pensiamo di aver capito, ripetendolo o chiedendo all'interlocutore di verificarne l'esattezza

3. Ascoltare le inflessioni

4. Attenzione a quanto non viene detto esplicitamente: talvolta quello che passa sotto silenzio è più importante di quello che si dice. Esitazioni, risposte evasive sono spie importanti

5. Ascoltare con imparzialità, senza pregiudizi

6. Partecipare alla conversazione, e cercare di mantenere viva l'attenzione.

Ecco un breve elenco di parole da non usare: Le "brutte parole" costano care: fanno nascere irritazione e indugio.

Brutte parole

"Lei deve..."
"Lei avrebbe dovuto..."
"Proverò..."
"Ha commesso un errore!"
"Il suo problema"
"Lei non può..."
"Il più presto possibile"
"Non c'è niente che io possa fare"

Belle parole

"Potrebbe...?"
"Per favore, farebbe...?"
"Farò..."
"Per favore, dovrebbe..."
"Questa situazione"
"Lei può..."
"Prima delle ore..."
"Farò" (elenco delle azioni)

Trattare con i clienti difficili



Esistono clienti che si dimostrano particolarmente difficili da trattare, per i quali occorrono strategie particolari

Cliente arrabbiato o maleducato

È il cliente particolarmente aggressivo, il primo obiettivo è quello di riuscire a calmarlo. Quindi

- ascolto paziente
- comprensione del problema
- tentativo di stabilire un rapporto cordiale ma professionale

Es.: (con tono di voce rilassato): "Capisco la Sua irritazione, mi permetta di risolvere la situazione..."

"Capisco che Lei sia così turbato, cerchiamo di trovare insieme una soluzione..."

Cliente chiacchierone

È il cliente che ha voglia di parlare. Non cadere nel tranello di farsi coinvolgere nella conversazione, evitare di porre domande indirette, domande invece molto specifiche e accelerare il ritmo della conversazione.

Es.: "Ciao, dove te ne eri andato l'ultima volta che ho chiamato?"

"La settimana scorsa ero in vacanza. Ti posso essere utile in qualcosa?..."

Cliente incomprensibile

Cliente che non si riesce a capire, o perché parla in fretta, o troppo lentamente o borbotta... Esprimere subito le nostre perplessità, senza lasciare che l'individuo prosegua.

Es.: "Non riesco a seguirla, signora Rossi. Le dispiace ricominciare da capo e parlare più lentamente?"

In sintesi, un suggerimento utile

"Seccatore: individuo che parla quando vorremmo che ascoltasse" (Da "Il dizionario del diavolo" di A. Bierce)

Riflettiamo sul nostro modo di condurre le

nostre telefonate di lavoro: se dall'altro capo si dilungano troppo, diventiamo impazienti? Quando mettiamo in pratica la massima: "Parlare meno e ascoltare di più?" Chi sta dall'altro capo del filo potrebbe considerarci un "seccatore"?"

Bibliografia

Lloyd C. Finch : *Cortesia al telefono e servizio al cliente*, Franco Angeli, Milano, 1993

Dru Scott: *Il telefono e la gestione del tempo*, Franco Angeli, Milano, 1993

Judith E. Fischer: *Il telefono al lavoro*, McGraw Libri, Milano, 1999

Rebecca L. Morgan: *Come calmare i clienti irritati*, Franco Angeli, Milano, 1995

Ian Mackay: *Come porre le domande giuste al momento giusto*, Franco Angeli, Milano 1996

Jim Dugger: *Le tecniche d'ascolto*, Franco Angeli, Milano, 1999

LA CULTURA ORGANIZZATIVA È DETERMINANTE PER IL SUCCESSO DI PROGETTI DI CAMBIAMENTO

Alcune impressioni raccolte al convegno internazionale dei Paesi dell'area tedesca (DACH) sul tema "gestione del cambiamento" tenutosi a Eupen, in Belgio, nei giorni dal 26 al 28 maggio 2004 di Hansjörg Auer.

DEFINIZIONE!

Che cosa significa "Seminario DACH"?

Anni fa istituti di formazione di amministrazioni pubbliche di paesi di lingua tedesca decisero di incontrarsi annualmente per scambiarsi idee ed esperienze in occasione di convegni e seminari.

In base alla loro provenienza (Germania, Austria e Svizzera) si diedero la denominazione "DACH" (corrispondente rispettivamente alle sigle della Germania, della Svizzera e dell'Austria).

In seguito si sono aggiunte le strutture del Lussemburgo, dell'Alto Adige e della Comunità tedesca in Belgio.

■ Le amministrazioni pubbliche si muovono tra tradizione e cambiamento. La riduzione dei mezzi finanziari, l'aumento della complessità e della velocità e in particolare le nuove esigenze qualitative impongono alle amministrazioni di muoversi con flessibilità, per adattarsi alle nuove condizioni.

Ma qual è il fattore decisivo per il successo o l'insuccesso dei processi di cambiamento? Alla società di consulenza McKinsley viene attribuita l'affermazione che circa il 70 % di tutti i progetti di cambiamento non raggiunga l'obiettivo prefisso, e che il fattore determinante in questo sia la cultura organizzativa. Una volta definiti (a) gli obiettivi e le strategie di un processo di cambiamento, creata (b) l'organizzazione per il raggiungimento degli obiettivi e definite (c) le modalità di attuazione, diventa importante (d) la cultura organizzativa dell'amministrazione, fare una diagnosi ed elaborare delle misure per aumentare le probabilità di successo del progetto stesso.

- Esistono valori comuni? Visioni?
- In che modo vengono trasmessi obiettivi e strategie?
- Come viene diretta la struttura? Come viene sviluppato il potenziale del personale?
- Come vengono svolti i colloqui con il personale?
- Di che qualità sono i contatti tra dirigenza e personale e tra il personale stesso? C'è un clima di fiducia?
- Come vengono inseriti i nuovi collaboratori e le nuove collaboratrici nell'organizzazione?
- Il personale viene coinvolto nei processi decisionali e nell'attuazione dei progetti?
- Quali forme di comunicazione esistono? Come vengono tenute le riunioni?
- Come vengono trattati i clienti? Come si reagisce ai reclami?
- Esiste, nei confronti di processi di cambiamento, un atteggiamento pro-attivo o uno passivo e difensivo?
- Esistono esempi di cambiamenti che hanno avuto successo?

Queste sono solo alcune delle domande possibili per individuare la cultura organizzativa di una struttura.

Ulteriori fattori che sostengono il cambiamento.

Una combinazione equilibrata dei fattori critici suddetti (obiettivo/strategia, organizzazione, attuazione e cultura organizzativa) garantisce un'alta probabilità di successo. I seguenti fattori secondari favoriscono ulteriormente tale successo:

- la qualificazione dei collaboratori e delle collaboratrici attraverso la formazione e l'aggiornamento affinché possano corrispondere alle nuove esigenze,
- l'atteggiamento pro-attivo di tutti i dirigenti nei confronti del cambiamento è un presupposto per convincere i collaboratori del progetto di cambiamento e per motivarli alla partecipazione,
- la creazione di una posizione di innovatore o progettista del cambiamento all'interno dell'organizzazione, che sostenga il cambiamento, che tenga d'occhio i fattori critici e che si interessi della comunicazione interna,

- la direzione centralizzata del cambiamento per garantire un orientamento verso l'obiettivo univoco,
- un programma di comunicazione sia nella fase preparatoria che nella fase esecutiva per garantire la trasparenza sia per quanto riguarda l'informazione sugli obiettivi che sulle opportunità e sui rischi, per svolgere attività di convincimento e, per informare sugli sviluppi del progetto,
- la discussione e la pianificazione dei cambiamenti con i collaboratori e le collaboratrici per poter valorizzare le esperienze dei singoli,
- creare strutture di partecipazione: riunioni informative, workshop con il personale, gruppi di progetto ecc.
- valorizzare le proprie conoscenze ed esperienze riguardo ai cambiamenti (evidenziare i punti forti, non ripetere tutti gli errori), permettersi di sbagliare e imparare, imparare da altri,
- partire con progetti-pilota e attuarli velocemente, prima che vengano estesi a tutta l'organizzazione, e contemporaneamente informare le persone coinvolte nel progetto.



IMPORTANTE!



Formazione del personale provinciale

Corsi del 2° semestre 2004

L'ufficio sviluppo personale comunica a tutto il personale provinciale che il nuovo calendario corsi per il 2° semestre 2004 sarà consultabile dal 20 agosto 2004 sotto questo indirizzo:

<http://www.provincia.bz.it/personale/10405>

Il calendario corsi sarà, quindi disponibile online per tutti i dipendenti provinciali. La homepage dell'ufficio sviluppo personale, oltre al calendario corsi in vigore, contiene anche informazioni riguardanti la formazione interna ed esterna, l'attività di relatore e relatrice, la formazione di base per neoassunti ed i corsi di lingua ed altro ancora. Il calendario corsi può essere scaricato e stampato così come può essere scaricato il modulo d'iscrizione che si trova alla fine della descrizione di ogni corso/seminario.

Corsi/seminari che verranno organizzati solamente dopo la data di pubblicazione del calendario corsi saranno disponibili sotto il link "News". Sotto questo link verranno pubblicate anche tutte le eventuali variazioni e aggiunte riguardanti i corsi/seminari e le ulteriori novità promosse dall'ufficio sviluppo personale.

Tramite il link "Biblioteca" è possibile consultare il ricco catalogo di libri e riviste, audiocassette e mezzi audiovisivi in genere. Viene aggiornato ogni due mesi circa.

Dall'agosto 2003 sono disponibili sulla homepage dell'ufficio sviluppo personale anche tutte le edizioni del periodico di informazione per i dipendenti provinciali Simbol.

INFORTUNIO IN ITINERE CON IL PROPRIO AUTOVEICOLO E RISCHIO ELETTIVO

Com'è la mia posizione, se torno a casa per il pranzo?

■ Qualora i lavoratori abbiano a disposizione una mensa o ricevano buoni pasto e possano recarsi presso pubblici esercizi situati nelle vicinanze della sede di lavoro, allora non sussiste la necessità, ma è una libera scelta, di andare a casa per il consumo del pranzo. In tal caso, la Corte di Cassazione conferma

che il lavoratore non è coperto dall'assicurazione contro l'infortunio in itinere. La Corte di Cassazione - sezione lavoro -, nella sentenza n. 7875 del 24 aprile 2004, motiva la decisione con il fatto che in tali casi non sussiste la necessità di consumare il pasto a casa, poiché vi è un'alternativa.

Se ciononostante il lavoratore si reca ugualmente a casa, si assume il cosiddetto "rischio elettivo", un rischio ulteriore rispetto a quello connesso alla normale attività lavorativa. Pertanto in tale caso il lavoratore dovrà assumersi personalmente il rischio di un eventuale infortunio.